

LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW
KARYA ILMIAH : JURNAL NASIONAL TERAKREDITASI

Judul Karya Ilmiah (artikel) : The Effect of Handling Complaint and Hospital Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty
 Nama Penulis : Siti Fatonah, Heny Palupi
 Jumlah Penulis : 2
 Status Pengusul : penulis pertama/penulis ke...../penulis korespondensi*
 Identitas Jurnal Ilmiah: a. Nama Jurnal : JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)
 b. Nomor ISSN : 2541-6715 (online) and 2088-2831 (print)
 c. Volume, Nomor, Bulan Tahun : 9, 3, Desember 2020
 d. Penerbit : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
 e. DOI artikel (jika ada) : <https://doi.org/10.18196/jmmr.93138>

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah (beri vpada kategori yang tepat)

- Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi Dikti*
 Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi Peringkat 1/2 /3/4/5/6*

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen yang dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah				Nilai Akhir yang Diperoleh
	Nasional terakreditasi Dikti	Nasional terakreditasi peringkat 1 dan 2	Nasional terakreditasi peringkat 3 dan 4	Nasional terakreditasi peringkat 5 dan 6	
a. Kelengkapan unsur isi artikel (10%)	-	10% x (60% x 25) = 1,5	-	-	1,4
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)	-	30% x (60% x 25) = 4,5	-	-	4,2
c. Kecukupan dan kemutakhiran data /informasi dan metodologi (30%)	-	30% x (60% x 25) = 4,5	-	-	4,1
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)	-	30% x (60% x 25) = 4,5	-	-	4,3
Total = 100%	-	15	-	-	4,0
Nilai Pengusul					

Catatan penilaian artikel oleh Reviewer 1 :

- Kelengkapan dan kesesuaian unsur : isi artikel lengkap dan semua unsur dari pendahuluan s/d simpulan
- Ruang lingkup dan kedalaman : pembahasan mendalam, tajam dan komprehensif
- Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi : terdukung data yg cukup memadai mutakhir
- Kelengkapan unsur kualitas penerbit : kualitas penerbit baik & semua unsur lengkap dari nama jurnal s/d DOI
- Indikasi Plagiasi : Hasil cek terdapat 11%, masih baik & tidak ada indikasi plagiasi
- Kesesuaian Bidang Ilmu : Dituliskan sesuai dg bid ilmu pengusul & layak utk syarat ke B. B.

Surakarta, 1 Maret 2021

Reviewer 1.



Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek

NIK/NIDN : 195508011981031006

Unit Kerja : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret

Jabatan Fungsional : Guru Besar/Profesor

Bidang Ilmu : Ilmu Ekonomi

Prosentase Angka Kredit Penulis untuk :

- **jurnal dan prosiding :**

- Penulis Pertama sekaligus korespondensi = 60%
- Terdiri dari : Penulis pertama; Korespondensi; Pendamping = : 40% ; 40%; 20%
- Terdiri dari : Penulis pertama; korespondensi = 50% ; 50%

- **Karya ilmiah lain :** Penulis pertama; Pendamping= 60%;40%

*Coret yang tidak perlu

LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW
KARYA ILMIAH : JURNAL NASIONAL TERAKREDITASI

Judul Karya Ilmiah (artikel) : The Effect of Handling Complaint and Hospital Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty
 Nama Penulis : Siti Fatonah, Heny Palupi
 Jumlah Penulis : 2
 Status Pengusul : penulis pertama/penulis ke/penulis korespondensi*
 Identitas Jurnal Ilmiah: a. Nama Jurnal : JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)
 b. Nomor ISSN : 2541-6715 (online) and 2088-2831 (print)
 c. Volume, Nomor, Bulan Tahun : 9, 3, Desember 2020
 d. Penerbit : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
 e. DOI artikel (jika ada) : <https://doi.org/10.18196/jmmr.93138>

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah (beri v pada kategori yang tepat)

- Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi Dikti*
 Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi Peringkat 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6*

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen yang dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah				Nilai Akhir yang Diperoleh
	Nasional terakreditasi Dikti	Nasional terakreditasi peringkat 1 dan 2	Nasional terakreditasi peringkat 3 dan 4	Nasional terakreditasi peringkat 5 dan 6	
a. Kelengkapan unsur isi artikel (10%)	-	10% x (60% x 25) = 1,5	-	-	1,43
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)	-	30% x (60% x 25) = 4,5	-	-	4,28
c. Kecukupan dan kemutakhiran data /informasi dan metodologi (30%)	-	30% x (60% x 25) = 4,5	-	-	4,30
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)	-	30% x (60% x 25) = 4,5	-	-	4,30
Total = 100%	-	15	-	-	14,31
Nilai Pengusul					
Nilai rata-rata Reviewer 1 dan 2					

Catatan penilaian artikel oleh Reviewer 1 :

1. Kelengkapan dan kesesuaian unsur : Artikel memiliki unsur yang lengkap dan sesuai dengan standar jurnal ilmiah
2. Ruang lingkup dan kedalaman : Pembahasan mendalam dan tajam
3. Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi : Data yang digunakan mutakhir
4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit : kualitas penerbit baik, terindeks SINTA 2
5. Indikasi Plagiasi : tidak ada indikasi plagiasi, hasil cek Turnitin : 11 %
6. Kesesuaian Bidang Ilmu : Artikel sesuai dengan bidang ilmu pengusul.

Surakarta, 1 Maret 2021

Reviewer 2.



Prof. Dr. Anis Eliyana, SE, M.Si

NIK/NIDN : 196502042000122001

Unit Kerja : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga

Jabatan Fungsional : Guru Besar/Profesor

Bidang Ilmu : Ilmu Ekonomi

Prosentase Angka Kredit Penulis untuk :

- **Jurnal dan prosiding :**

1. Penulis Pertama sekaligus korespondensi = 60%
2. Terdiri dari : Penulis pertama; Korespondensi; Pendamping = : 40% ; 40%; 20%
3. Terdiri dari : Penulis pertama; korespondensi = 50% ; 50%

- **Karya ilmiah lain :** Penulis pertama; Pendamping= 60%;40%

*Coret yang tidak perlu